

＞鞠远华◎著＜

5分钟 打动人心

——善用**赞****美**的13种方法

13 Ways
of Praising



人际沟通培训专家

倾情讲授使数万人受益的实用沟通技巧

让你成为最受欢迎的人



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

13 Ways of Praising

本书提供的沟通方法会给你的生活带来
令人欣喜的改变：

如果你在从政——本书帮你减少敌对，赢得支持；

如果你在经商——本书帮你增加客户，赢得财富；

如果你是领导——本书帮你激励下属，赢得尊重；

如果你是员工——本书帮你改善环境，赢得信任；

如果你已成家——本书帮你提升魅力，赢得幸福；

如果你已生子——本书帮你鼓励孩子，赢得未来；

.....



上架类别：企业管理 / 人际沟通

ISBN 978-7-301-15074-0



9 787301 150740 >

定价：23.00元

5分钟 打动人心

——善用**赞美**的13种方法

〈鞠远华◎著〉



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

5 分钟打动人心:善用赞美的 13 种方法/鞠远华著. —北京:北京大学出版社,2009. 4

ISBN 978-7-301-15074-0

I. 5… II. 鞠… III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 042571 号

书 名: 5 分钟打动人心——善用赞美的 13 种方法

著作责任者: 鞠远华 著

责任编辑: 董淑娟

标准书号: ISBN 978-7-301-15074-0/F·2159

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京富生印刷厂

经销者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12 印张 135 千字

2009 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 23.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

我们生活在一个飞速发展的时代，知识呈爆炸性增长，专业分工更为精细，单靠个人的力量已经难有建树，成功需要众人的协助，人与人之间也需要更多的交流与合作。

20 世纪初，美国著名的成人教育家戴尔·卡耐基从多年的授课中发现：收入最丰厚的往往不是对专业技术懂得最多的人，而是那些拥有专业知识，又能有效地表达自己的意念，能领导和鼓舞他人，并且善于为人处世的人。因此，卡耐基确信这样一种说法：“一个人的成功，15% 是由于专业技术，85% 要靠人际关系与处世技巧。”

近百年来，这个观点的正确性已经被无数成功人士的经历所证明。放眼四周，看看那些成功的人，你会发现：他们或许不是学习成绩最好的，也不一定拥有顶尖的学历，但是，他们一定拥有较强的沟通能力和良好的人际关系。可以说，当今社会，拥有良好的人际沟通能力，就等于握有打开成功之门的钥匙。因此，每一个渴望成功和幸福的人都应该学习如何改善人际关系这一重要课题。

1999 年，我开始在北京讲授“洞察心理”、“职业心态”、“情绪管理”、“当众演说技巧”、“人际关系与沟通技巧”等课程。众多的企业经理、行政官员以及渴望成功的人士从社会走进课堂，又从课堂走向社会，他们将所学的知识和方法付诸行动，获得了事业的成

功和生活的幸福。与此同时，他们也在课堂上互相分享自己的心得体会，从而带来更多的启发和思考，也提供了大量的应用案例。本书中，由这些事例组成的精彩片段随处可见，能够为你提供更为现实的应用参考。

实用的方法，才是好的方法。本书所提供的赞美的十三种方法全部来源于实践，实用而高效，就像行走江湖的大侠所拥有的秘密武器——“小飞刀”，出其不易，一招制胜；也像是医生使用的手术刀，切中要害，手到病除。

相信“赞美的小飞刀”也会让你在“人际江湖”上游刃有余，成为人际交往的高手。在所有的语言当中，赞美之辞是语言的钻石。本书所提供的独到的赞美方法，会同人际关系理论和应用实例一起，为你编织出五光十色的人际关系网络，使你在交际场上如鱼得水，左右逢源。

如果你在从政——本书帮你减少敌对，赢得支持；

如果你在经商——本书帮你增加客户，赢得财富；

如果你是领导——本书帮你激励下属，赢得尊重；

如果你是员工——本书帮你改善环境，赢得信任；

.....

总之，本书让你更受欢迎，获得更多的友谊，得到更多的支持，从而使你在激烈的竞争中赢得先机，脱颖而出。

当然，这一切的实现，还依赖于你在生活和工作中应用本书的理论原则和方法，不断地去实践！

鞠远华

2009年1月于北京



前言 /vi

第一章 赞美是一种锐利的武器

第一节 指责和抱怨能为你带来什么 /3

1. 指责并不能改变他人 /4
2. 抱怨就是认输 /12

第二节 赞美能达成你想要的 /19

1. 就这样拿到订单 /20
2. 洗盘子与买西瓜 /22
3. 中美“打工皇帝”话赞美 /23

第二章 立竿见影——赞美的十三把“小飞刀”

第一节 赞美要具体 /29

1. 哪里,哪里 /30
2. 具体化赞美的“原理” /31
3. 于细微处见精妙 /33
4. 发现值得称道之处 /36

第二节 从否定到肯定的评价 /44

1. 否定他人,肯定对方 /45

2. “我非常佩服两个人……” /45

3. 表达欣赏不完全是技巧 /50

4. 先抑后扬式赞美 /51

第三节 见到、听到别人得意的事要赞美 /54

1. 赞美也有“保质期” /55

2. 接过话题,顺势赞美 /55

3. 接过名片,巧作赞美 /57

第四节 主动打招呼 /64

1. 主动打招呼就低三下四吗 /65

2. 主动打招呼是一种职位升迁的通道 /65

3. 主动打招呼给生活增添色彩 /68

4. 失势的人更需要尊重 /69

5. 关注被冷落的人 /70

第五节 及时指出别人的变化 /72

1. 人人期待被关注 /73

2. 爱在心头口要开 /73

3. 尽情赞美好的变化 /74

4. 换一种角度看变化 /75

5. 心指挥眼睛 /77

6. 赞美在当下 /77

第六节 与自己作对比 /78

1. 放低自己收获多 /79

2. 自嘲源于自信 /81

3. 适当表现你的不完美 /81

4. 听自我谴责比挨人家的批评要好受得多 /83

第七节 逐渐增强的评价 /87

1. 销售冠军的秘密 /88
2. 得失效应 /89
3. 评价能上不能下 /90
4. 朋友聚会时的沟通技巧 /91
5. 别人谦虚时要有下文 /92

第八节 似否定,实肯定 /95

1. 表面否定,实质肯定 /96
2. 似批评,实表扬 /97
3. 似指责,实赞赏 /97
4. 似拒绝,实同意 /98

第九节 信任刺激 /99

1. “只有你……” /100
2. 毛泽东的领导艺术 /101
3. 强有力的肯定方式 /102

第十节 给对方没有期待的赞美 /107

1. 没有期待的赞美好比意外的礼物 /108
2. 赞美也要独辟蹊径 /108
3. 独特的赞美温暖人心 /110
4. 独特的赞美赢得人心 /111
5. 独特的赞美无法抗拒 /112

第十一节 间接赞美 /114

1. 当着别人的面夸赞 /115
2. 适时引用他人的赞美之辞 /116
3. 让赞美的话间接地传给他 /119

第十二节 记住那些特别之处 /121

1. 记住特别的日子,显出特别的你 /122
2. 关心他的亲人,就是关心他自己 /123
3. 重温那些辉煌时刻 /123
4. 记住他的经典语录 /124
5. 用心收集,及时记录 /125

第十三节 投其所好 /127

1. 找到他的兴趣点 /128
2. 用他的爱好做诱饵 /130
3. 用请教引导谈话 /131

第三章 赞美改变人生

第一节 赞美助你成功 /135

1. 赞美告诉我们坚持 /136
2. 赞美带我们冲刺更高目标 /137
3. 不要吝啬你的掌声 /139
4. 别忘了给自己加油 /141

第二节 赞美是家庭的幸福密码 /143

1. 不去赞美生活的伴侣是最大的悲哀 /144
2. 忠诚赞美是最好的婚姻保险 /146
3. 抓住你“摸得到”的幸福 /148
4. 婚后寻找原来的世界 /149

第三节 真诚赞美是一种生活态度 /152

1. 赞美也要去伪存真 /153
2. 真诚不等于天真 /154

3. 赞美是发现,不是发明 /156

4. 换一个角度看世界 /156

5. 赞美时,真诚不为过 /159

第四节 赞美彰显你的修养 /161

1. 赞美源于阳光心态 /162

2. 己所欲,施于人 /164

3. 送人玫瑰,手留余香 /166

第五节 赞美与批评是一对欢喜冤家 /168

1. 赞美无法取代批评 /169

2. 赞美与批评并不对立 /172

第六节 七问诸君 /174

1. 已婚男士 /175

2. 已婚女士 /175

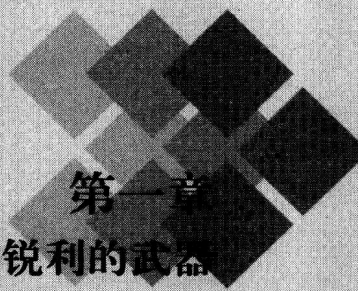
3. 为人父母 /176

4. 身为儿女 /177

5. 职场人士 /177

6. 想升迁的人 /177

7. 无论你是谁 /178



第一章

赞美是一种锐利的武器



第一节

指责和抱怨能为你带来什么

○ 无论别人错得多么离谱，都不要指责和抱怨，先抽出哪怕一分钟的时间，问问对方为什么这么做。当你了解了背后的原因时，你就不会对结果感到吃惊了。

○ 抱怨最容易毁掉我们的生活，使我们情绪低落，使我们心中充满了阴霾，使我们痛苦而不快乐。

1. 指责并不能改变他人

没有人愿意责备自己

任何人做任何事都认为自己当初是做了正确的选择：过激者认为自己是迫不得已，懦夫认为自己非常谨慎，而守财奴则相信自己很节俭……每个人都对自己的行为有着自认为合理的解释，即使他是完全错误的。

子曰：“已矣乎！吾未见能见其过而内自讼者也。”孔子说：“算了吧！我没有看到过能发现自己的过错就在内心责备自己的人呢。”可见，能够大胆承认错误的人寥寥无几。一个人在内心深处是不愿意责备自己的，谁愿意承认自己是错误的呢？每个人都能够为自己的错误行为找出一大堆的理由。即使一个人知道自己犯了错，也不愿意在公开场合承认这一点，更不愿意别人当面指出。如果有人当面指责，他会立即调动全部的智慧 and 力量来辩解。

所以，指责和抱怨他人是没有用的，除非他自己想明白。正如卡耐基所说：“一百次中有九十九次，没有人会责怪自己任何事，不论他错得多么离谱。我们用批评和指责的方式，并不能使别人产生永久的改变，反而会引起愤恨。不要责怪别人，要试着了解他们，试着明白他们为什么会那么做，这比批评更有益处，也更有意义得多。”

你忽略了背后的原因

这个世界的一切结果都不是无缘无故产生的，任何人做任何

事，都有他的原因和理由。你之所以批评和指责他，往往是因为没有搞清楚其背后的原因。



第二次世界大战期间，美国的布莱德雷将军奉命执行一次危险而紧急的任务。于是，他立刻召集手下将士，让他们排成了一个长列。

“这次，我们的任务既艰巨又危险！”布莱德雷瞟了大家一眼，“哪位愿意冒险担任这项任务，请向前走两步……”

此时，适逢一位参谋递给他一份最新的战报，布莱德雷和参谋接头接耳了片刻。等他处理完战报，再次面对行列中的众将士时，发现长长的队伍仍是一条直线，没有一个人比旁边的人多向前两步。

他按捺不住情绪，生气地说：“养兵千日，用兵一时，现在情况紧急，竟然一个人都没有……”

“报告司令！”只见站在最前排的人满脸委屈地说道，“每个人都向前跨了两步……”

这时，布莱德雷将军意识到，自己错怪了这队勇敢的士兵。



你也不想错怪别人吧？那好，下一次在你批评别人之前，一定要先全面了解情况。如果不分青红皂白地急于批评和指责，就容易造成对别人的伤害。所以，我们需要改变不经分析就轻易对别人的做法进行对错判断的习惯。

众所周知，法庭上要确定一件事情的对与错，往往要做大量

细致入微的调查工作，也就是先假设是无罪的，通过分析各种原因，找出人证物证，再做定论。在日常的人际关系中也是如此，无论别人错得多么离谱，都不要指责和抱怨，先抽出哪怕一分钟的时间，问问对方为什么这么做。

全然的了解，就是全然的宽恕

在我们这个地球上，生活着各种不同肤色、不同生活习惯、不同宗教信仰的人。哪怕是同一件事情，不同的人可能有完全不同的看法，即使是同一个人对同一件事情，从不同的角度或不同的时间来看，也可能会得出不同的结论。一个人做一件事情，其背后的原因往往是复杂多样的，需要了解和分析才能得到答案。

有时，是个人掌握信息多少的原因。例如，手下与领导的看法不同，多数情况是领导掌握的资讯更全面，所得出的结论大都符合企业的长远利益。

有时，是因为个人理解能力有强弱之分。比如，你让小孩子去做大人的事情，有时不会令你满意，因为他还不懂得大人的做事规则。

有时，是由于民族和风俗习惯的不同而造成的。比如，你不觉得牛是神圣的，因为你没有生活在印度，如果你生活在印度，会觉得这很正常。你之所以觉得大热天男士穿长袍戴头巾的扮相有点不可思议，是因为你不是阿拉伯人。如果你生活在阿拉伯国家，你会觉得沙特国王衣着得体，当年阿拉法特的装扮也颇有几分英气呢。你之所以认为儿子直呼父亲的名字不太礼貌，是因为你没有生活在美国。我们在美国的电视剧中经常见到儿子直呼父亲：“麦克……”那个幽默而亲切的爸爸不仅不生气，还挺高兴